

LongLife

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version en vigueur au 16 décembre 2024

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre OPP!, SARL au capital de 4 000 €, SIRET 92125194800037, RCS Nantes, dont le siège social est situé 6 Rue Rose Dieng-Kuntz, 44300 Nantes (ci-après "le Prestataire" ou "OPP!") et tout professionnel (ci-après "le Client") souscrivant aux services LongLife.

LongLife est une solution B2B exclusivement destinée aux professionnels. Toute souscription par un particulier est interdite.

CHAPITRE 1 - OBJET ET DÉFINITIONS

Article 1.1 - Objet

Les présentes CGV définissent les conditions de fourniture des services de monitoring IT, de gestion de parc informatique et de maintenance proposés via la plateforme LongLife Reports.

Article 1.2 - Définitions

- **Services** : L'ensemble des prestations proposées par OPP! via la plateforme LongLife
- **Core Monitoring** : Service de surveillance des indicateurs de performance des équipements (CPU, RAM, batterie, disque)
- **Care Pack** : Contrat de protection et maintenance incluant des garanties sur les composants
- **Machine** : Tout équipement informatique (ordinateur portable, fixe, serveur) enregistré sur la plateforme
- **Franchise** : Montant restant à la charge du Client lors d'une intervention
- **Licence** : Droit d'utilisation des services Care Pack pour une machine spécifique
- **Mandat SEPA** : Autorisation de prélèvement bancaire donnée par le Client
- **Plateforme** : L'application web LongLife Reports accessible à l'adresse reports.oppconnect.fr

CHAPITRE 2 - SERVICES PROPOSÉS

Article 2.1 - Core Monitoring

Description :

Le service Core Monitoring permet la surveillance automatisée des indicateurs suivants :

- Utilisation processeur (CPU) - moyenne sur 7 jours
- Utilisation mémoire vive (RAM) - moyenne sur 7 jours
- État de santé de la batterie (pourcentage de capacité)
- Utilisation disque principal (espace disponible)
- Dernière activité de la machine

Fonctionnalités incluses :

- Tableau de bord en temps réel

- Alertes automatiques (seuils critiques)
- Rapports hebdomadaires par email
- Export des données (CSV, PDF)
- Historique des métriques (12 mois glissants)

LIMITES DU SERVICE :

- Les données affichées sont des moyennes calculées sur 7 jours et peuvent ne pas refléter l'état instantané
- La donnée "batterie" représente la dernière valeur connue et peut dater de plusieurs jours si la machine est hors ligne
- Les recommandations générées (upgrade RAM, changement batterie, etc.) sont **purement indicatives** et ne constituent pas un diagnostic professionnel
- OPP! ne garantit pas l'exactitude absolue des métriques collectées

Article 2.2 - Care Pack (Contrats de Protection)

Les Care Pack sont des contrats de protection optionnels associés à chaque machine, offrant des garanties sur les composants et des services de maintenance.

Options disponibles :

- Options de service : Monitoring avancé, logistique, masterisation, rapports RSE, recyclage DEEE
- Options produit : Upgrade batterie, upgrade RAM, sparing (prêt de machine), reconditionnement

Les tarifs et conditions des Care Pack sont communiqués lors du processus de souscription ou sur demande de devis. Le tarif peut être ajusté en fonction de l'ancienneté de l'équipement.

Une franchise peut s'appliquer pour certaines interventions. Son montant est précisé dans les conditions particulières du contrat.

Article 2.3 - Services de Réparation

Exclusions (non couvertes par les Care Pack) :

- Dommages résultant d'une négligence, mauvaise utilisation ou accident
- Dommages causés par des liquides
- Vol ou perte de l'équipement
- Dommages esthétiques n'affectant pas le fonctionnement
- Logiciels et licences (Windows, Office, etc.)
- Virus, malwares et leurs conséquences
- Équipements non déclarés sur la plateforme
- Interventions réalisées par des tiers non autorisés
- Machines dont l'âge dépasse 10 ans

CHAPITRE 3 - TARIFICATION

Article 3.1 - Tarifs des services

Les tarifs des services LongLife sont communiqués au Client lors du processus de souscription ou sur demande de devis auprès du service commercial.

Les tarifs peuvent varier selon le volume de machines, la durée d'engagement et les options choisies. Les conditions tarifaires particulières convenues entre les parties prévalent sur les présentes CGV.

Article 3.2 - Remises contractuelles

Des remises peuvent être accordées en fonction du volume et de la durée d'engagement. Les conditions tarifaires particulières sont détaillées dans le devis ou le contrat signé entre les parties.

Article 3.3 - Révision des tarifs

OPP! se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les nouveaux tarifs s'appliquent aux nouveaux contrats immédiatement, et aux contrats en cours à la date anniversaire avec préavis de 30 jours. En cas d'augmentation supérieure à 10%, le Client peut résilier sans pénalité dans les 30 jours suivant la notification.

CHAPITRE 4 - COMMANDE ET FORMATION DU CONTRAT

Article 4.1 - Capacité

Le Client déclare être un professionnel au sens du Code de commerce et agir dans le cadre de son activité professionnelle.

Article 4.2 - Processus de commande

1. Création de compte sur la plateforme
2. Sélection des services et options
3. Validation du panier et acceptation des CGV
4. Confirmation de commande par email
5. Mise en place du mandat SEPA (si paiement automatique)
6. Activation des services

Article 4.3 - Acceptation des CGV

La validation d'une commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV. La case "J'accepte les Conditions Générales de Vente" doit être cochée pour finaliser toute commande.

CHAPITRE 5 - DURÉE ET RENOUVELLEMENT

Article 5.1 - Durée des contrats

Core Monitoring : Durée indéterminée, facturation mensuelle, résiliable à tout moment avec préavis de 30 jours.

Care Pack : Durée déterminée (1 à 5 ans), licences valables 12 mois, renouvellement annuel.

Article 5.2 - Renouvellement

Licences Care Pack : renouvellement manuel requis, aucun renouvellement tacite, notification de rappel 30 jours avant expiration. Contrats cadre : pas de reconduction tacite, proposition de renouvellement 60 jours avant échéance.

CHAPITRE 6 - FACTURATION ET PAIEMENT

Article 6.1 - Émission des factures

Facturation mensuelle, émise le 1er de chaque mois pour le mois écoulé. Format : FALL-AAAA-XXXXXX. Factures disponibles sur la plateforme et envoyées par email.

Article 6.2 - Modalités de paiement

Prélèvement SEPA (recommandé) : Mise en place via GoCardless, prélèvement automatique 7 jours après émission.

Virement bancaire : Paiement sous 30 jours fin de mois, coordonnées sur la facture.

Article 6.3 - Retard de paiement

En cas de retard : pénalités de retard (taux BCE + 10 points, minimum 3x taux légal), indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €, suspension possible après mise en demeure de 15 jours.

CHAPITRE 7 - OBLIGATIONS DES PARTIES

Article 7.1 - Obligations d'OPP!

- Fournir les services conformément aux présentes CGV
- Assurer la disponibilité de la plateforme (SLA : 99,5% mensuel hors maintenance)
- Notifier les maintenances programmées 48h à l'avance
- Traiter les demandes de support sous 48h ouvrées
- Protéger les données du Client conformément au RGPD

Article 7.2 - Obligations du Client

- Fournir des informations exactes et à jour
- Déclarer précisément l'âge et les caractéristiques des machines
- Installer et maintenir les agents de monitoring
- Ne pas altérer, désactiver ou contourner les systèmes de monitoring
- Payer les factures dans les délais convenus
- Ne pas revendre ou sous-licencier les services sans autorisation

CHAPITRE 8 - NIVEAU DE SERVICE (SLA)

Article 8.1 - Disponibilité

Taux de disponibilité cible : 99,5% par mois calendaire. Fenêtres de maintenance : week-ends, 02h00-06h00 (heure de Paris).

Article 8.3 - Crédit de service

Disponibilité	Crédit
99,0% - 99,5%	5% de la facture mensuelle
95,0% - 99,0%	10% de la facture mensuelle
< 95,0%	25% de la facture mensuelle

Le crédit est plafonné à 25% de la facture mensuelle et constitue l'unique recours du Client pour indisponibilité.

CHAPITRE 9 - RÉSILIATION

Article 9.1 - Résiliation par le Client

Core Monitoring : Résiliation à tout moment, préavis 30 jours, effet fin du mois suivant.

Care Pack : Résiliation anticipée possible moyennant indemnité de 50% des mensualités restantes (minimum 3 mois).

Article 9.2 - Résiliation par OPP!

OPP! peut résilier de plein droit, sans préavis ni indemnité, en cas de : non-paiement persistant (3 factures), violation grave des CGU, fausse déclaration sur les machines, liquidation judiciaire.

Article 9.3 - Effets de la résiliation

- Suspension immédiate de l'accès aux services
- Conservation des données pendant 30 jours (téléchargement possible)
- Suppression définitive des données après 30 jours
- Facture de solde émise sous 15 jours
- Restitution des équipements en prêt (Sparing) sous 10 jours

CHAPITRE 10 - RESPONSABILITÉ ET GARANTIES

Article 10.1 - Nature des obligations

OPP! est soumise à une **obligation de moyens**. Elle s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la fourniture des services dans les conditions décrites aux présentes CGV.

Article 10.2 - Limitation de responsabilité

Plafond de responsabilité : La responsabilité totale d'OPP! est limitée au montant des sommes effectivement perçues au titre des 12 derniers mois de services.

Exclusions - OPP! ne pourra en aucun cas être tenue responsable :

- Des dommages indirects (perte de CA, perte de données, préjudice commercial)
- Des conséquences de recommandations ou alertes générées par la plateforme
- De l'inadéquation des services aux besoins spécifiques du Client
- Des interruptions dues aux fournisseurs tiers (hébergeur, prestataires de paiement)

CLAUSE IMPORTANTE - RECOMMANDATIONS ET ALERTES :

Les recommandations (upgrade RAM, changement batterie, remplacement machine, etc.) et alertes générées par la plateforme LongLife sont fournies **à titre purement indicatif**.

Ces recommandations **NE CONSTITUENT PAS** : un diagnostic technique professionnel, un avis d'expert, une obligation d'intervention, une garantie de résultat.

Le Client reste **seul responsable** des décisions prises sur la base de ces recommandations. OPP! décline toute responsabilité pour les conséquences de décisions prises suite à ces recommandations.

Article 10.5 - Force majeure

Ni OPP! ni le Client ne seront responsables en cas de force majeure (article 1218 du Code civil) : catastrophes naturelles, pandémies, guerres, grèves générales, pannes réseau, cyberattaques d'ampleur exceptionnelle. En cas de force majeure supérieure à 30 jours, chaque partie pourra résilier sans indemnité.

CHAPITRE 11 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Article 11.1 - Droits d'OPP!

OPP! conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur la plateforme LongLife, les marques, logos, algorithmes et documentation. Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non transférable, limité à la durée du contrat.

Article 11.2 - Données du Client

Le Client conserve l'intégralité des droits sur ses données. OPP! s'interdit de les utiliser à des fins commerciales autres que la fourniture des services, sauf anonymisation à des fins statistiques.

CHAPITRE 12 - CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie s'engage à maintenir strictement confidentielles les informations de l'autre partie (techniques, commerciales, financières, données personnelles). Cette obligation perdure pendant 3 ans après la fin du contrat.

CHAPITRE 13 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Article 13.1 - Rôles

OPP! agit en qualité de **sous-traitant** (RGPD) pour les données des machines et utilisateurs du Client, et de **responsable de traitement** pour les données de contact et facturation.

Article 13.2 - Engagements d'OPP!

- Traiter les données uniquement selon les instructions du Client
- Mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées
- Ne pas transférer les données hors UE sans garanties appropriées
- Notifier toute violation de données dans les 72 heures
- Supprimer les données à la fin du contrat (délai : 1 an)

Article 13.3 - Sous-traitants ultérieurs

Sous-traitant	Pays	Finalité
OVH SAS	France	Hébergement infrastructure
GoCardless Ltd	Royaume-Uni	Traitement des paiements SEPA

CHAPITRE 14 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 14.1 - Intégralité

Les présentes CGV, les CGU et la Politique de Confidentialité constituent l'intégralité de l'accord entre les parties.

Article 14.2 - Modification

OPP! peut modifier les CGV. Notification par email, applicables 30 jours après notification.

Article 14.6 - Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**.

Article 14.8 - Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des **tribunaux de Nantes**.

ANNEXE - TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DÉLAIS

Événement	Délai
Préavis de résiliation (Core Monitoring)	30 jours

Préavis de résiliation (Care Pack)	60 jours
Délai de paiement (virement)	30 jours fin de mois
Délai de paiement (SEPA)	7 jours après émission
Conservation des données post-résiliation	30 jours
Délai de réponse support	48h ouvrées
Notification maintenance programmée	48h
Notification modification des CGV	30 jours
Délai contestation facture	15 jours



OPP! - SARL au capital de 4 000 € - SIRET 92125194800037 - RCS Nantes
6 Rue Rose Dieng-Kuntz, 44300 Nantes, France
contact@oppconnect.fr | +33 2 85 52 09 95